2

Tweede Kamer der Staten-Generaal

Vergaderjaar 2015–2016

Vragen gesteld door de leden der Kamer

2016Z06751

Vragen van het lid **Oosenbrug** (PvdA) aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het bericht dat senioren de digitalisering van de overheid te snel vinden gaan* (ingezonden 4 april 2016).

Vraag 1
Herinnert u zich uw antwoorden op eerdere vragen over het bericht dat senioren de digitalisering van de overheid te snel vinden gaan?[1]

Vraag 2
Kent u het bericht dat senioren de digitalisering van de overheid te snel vinden gaan?[2]

Vraag 3
Hoeveel senioren beschikken over internet en zijn zodanig digitaal vaardig dat zij zelfstandig gebruik kunnen maken van digitale overheidsdiensten? Hoe gaat u er in de toekomst voor zorgen dat de groep van burgers, die niet beschikken over internet, of niet vaardig zijn met internet, nog verder afneemt? Hoe gaat u ervoor zorgen dat burgers die al gebruik maken van het internet ook de ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening door de overheid kunnen bijbenen?

Vraag 4
Deelt u de mening dat «toegang hebben tot het internet» niet als norm mag gelden voor het om kunnen gaan met digitale overheidsdiensten? Zo nee, waarom niet?

Vraag 5
Als er vanuit overheidsorganisaties gebruikersonderzoek wordt gedaan naar de digitale dienstverlening, zoals de Net Promoter Score voor de Publieke Sector of usability testen bij online diensten, hoe worden dan senioren en anderen die niet vaardig zijn met het internet of niet over internet beschikken meegenomen in dit onderzoek?

[1] Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2015–2016, nr. 1984
[2] http://www.binnenlandsbestuur.nl/digitaal/nieuws/senioren-vinden-digitalisering-overheid-te-snel.9521802.lynkx?mt=y43z5ollGBhDIgwKPQbqAg&vk=f17W0JP2dJnbybrtiBvkOg&pub=1002

kv-tk-2016Z06751
’s-Gravenhage 2016

Vraag 6
In hoeveel gemeenten is het voor mensen die moeite hebben met digitale dienstverlening (ouderen, laaggeletterden, of personen die minder vaardig zijn met administratieve processen) mogelijk om hulp te krijgen bij het gebruik van digitale overheidsdiensten, zoals i-shops en spreekuren in bibliotheken? Hoeveel gebruik wordt er van deze diensten gemaakt? Worden deze diensten volgens u in voldoende mate aangeboden? Zo ja, waarom? Zo nee, wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat deze diensten breder beschikbaar worden gemaakt?

Vraag 7
Hoeveel gebruik wordt er gemaakt van het Digitale Hulpplein? Is dit volgens u voldoende? Zo ja, waarom? Zo nee, wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat meer mensen gebruik maken van het Digitale Hulpplein? Wordt er ook gebruik gemaakt van het Digitale Hulpplein door burgers die helemaal niet vaardig zijn met internet of niet beschikken over internet, of worden enkel de burgers bereikt die het Digitale Hulpplein online weten te vinden?

Vraag 8
Bij hoeveel overheidsorganisaties is digitale dienstverlening op dit moment het preferente kanaal? Wanneer het click-call-face principe gehanteerd wordt, op welke wijze kunnen mensen die niet digitaal vaardig zijn dan het informatienummer vinden en, indien nodig, een afspraak maken voor persoonlijk contact? Hoe gaat u ervoor zorgen dat dit telefoonnummer makkelijk vindbaar blijft voor burgers die niet vaardig zijn met het internet of niet over internet beschikken?

Vraag 9
Kunt u aangeven wanneer u de structuur die voortkomt uit de kabinetsdoelstelling Digitaal 2017 gaat evalueren?